

הסכם אבטחת מידע והגנת הפרטיות

[עודכן לאחרונה: 11 באוקטובר 2026]

1. הסכם אבטחת מידע והגנת הפרטיות זה ("הסכם עיבוד המידע") מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם השירותים ורישיון השימוש בפלטפורמת Voicy, הזמין בכתובת <https://voicy.co/tou> ("הסכם הרישיון") בין וויסי בינה קולית בע"מ ("החברה") לבין הלקוח. הסכם עיבוד המידע מסדיר את חובות והתחייבויות הצדדים בכל הנוגע לעיבוד המידע האישי עבור הלקוח במסגרת מתן השירותים, לרבות השימוש בו, העברתו ואבטחתו. מונחים שלא הוגדרו בהסכם עיבוד המידע יהיו כמשמעותם בהסכם הרישיון.

2. הגדרות

משמעותם של המונחים הבאים לצורכי הסכם עיבוד המידע, תהא כמפורט להלן:

2.1. משמעות המונחים "אבטחת מידע", "אירוע אבטחה חמור", "בעל שליטה במאגר מידע", "מאגר מידע", "מחזיק", "מידע אישי", "נושא המידע", "עיבוד", "שימוש" ו"שלמות המידע" תהא כהגדרתם בחוקי הגנת הפרטיות.

2.2. "חוקי הגנת הפרטיות" משמעם חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("חוק הגנת הפרטיות") והתקנות שהותקנו ו/או יותקנו מכוחו, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 ("תקנות אבטחת מידע") ותקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), תשס"א-2001 ("תקנות העברת מידע"), וכן הנחיות מחייבות של הרשות להגנת הפרטיות, והכול ככל שהן חלות על עיבוד מידע אישי של הלקוח.

2.3. "מידע אישי של הלקוח" פירושו כל מידע אישי שהחברה מעבדת עבור הלקוח במסגרת מתן השירותים, כדלקמן: מידע אישי הכלול במידע הלקוח (כהגדרתו בהסכם הרישיון), פרטי נמעני השיחות המבוצעות במסגרת השימוש בפלטפורמה ומידע אישי הנאסף או נוצר במהלך השיחות, לרבות מספר טלפון, מועד ומשך השיחה, מגדר נמען השיחה אשר זוהה על ידי הפלטפורמה, הקלטת שיחה, תמלול שיחה ופעולות שבוצעו במהלך השיחה.

3. הצהרות והתחייבויות

3.1. מוסכם ומובהר בין הצדדים כי הלקוח הינו בעל השליטה במאגר המידע ביחס למידע האישי של הלקוח, והחברה הינה מחזיק ומעבדת את המידע האישי של הלקוח עבור הלקוח. כל צד יפעל ביחס למידע האישי של הלקוח בהתאם להוראות חוקי הגנת הפרטיות החלות עליו, בהתאם למעמדו כבעל שליטה במאגר מידע או כמחזיק, לפי העניין.

3.2. החברה תעשה שימוש במידע האישי של הלקוח לצורך אספקת השירותים בלבד, תעבד רק את קטגוריות וסוגי המידע האישי של הלקוח הנדרשים לצורך אספקת השירותים, ותבצע רק את פעולות העיבוד הנדרשות לשם כך, בהתאם להוראות הסכם עיבוד המידע והסכם הרישיון, וכן פעולות עיבוד אחרות ככל שהן נדרשות על פי דין, ובהיקף הנדרש לשם קיום החובה על פי דין בלבד.

3.3. הלקוח מתחייב כי המידע האישי של הלקוח שיועבר לחברה על ידו או על ידי מי מטעמו נאסף, נצבר ומועבר כדין, לצורך העיבוד במסגרת השירותים. באחריות הלקוח לספק לנמעני השיחות את הגילוי הנדרש על פי חוקי הגנת הפרטיות לעניין עיבוד המידע האישי במסגרת השירותים וכן לקבל הסכמתם בהתאם לנדרש על פי חוקי הגנת הפרטיות.

3.4. כל צד יודיע לצד השני, ללא דיחוי, ככל שהוא סבור כי הוראה ו/או הרשאה לעיבוד מידע אישי של הלקוח לפי הסכם עיבוד המידע עלולה להוות הפרה של חוקי הגנת הפרטיות ו/או הוראות כל דין.

3.5. החברה תנהג במידע האישי של הלקוח כמידע סודי של הלקוח, ולא תגלה אותו לצד שלישי ו/או תשתף בו צד שלישי, אלא בהתאם להוראות הסכם עיבוד המידע, אם הוסכם אחרת באישור של הלקוח, או אם הדבר נדרש על פי דין.

4. נותני שירותים מטעם החברה

4.1. ככל שהחברה תתקשר עם נותני שירותים חיצוניים לצורך אספקת השירותים, והתקשרות זו כוללת עיבוד מידע אישי של הלקוח ("ספק משנה"), החברה תתקשר עם ספק המשנה בהסכם בכתב המחייב אותו לקיים התחייבויות להגנת הפרטיות ולאבטחת מידע אשר מבטיחות את קיום התחייבויותיה של החברה על פי הסכם עיבוד מידע זה ובהתאם לנדרש בחוקי הגנת הפרטיות. רשימת ספקי המשנה זמינה בכתובת <https://voicy.co/subproc>, כפי שתעודכן מעת לעת על ידי החברה.

4.2. אחריותה של החברה לפעולות עיבוד המידע האישי של הלקוח בידי ספק משנה מטעמה תהא באותה מידה שבה הייתה אחראית אילו פעולות אלה בוצעו ישירות על ידה, והכול מבלי לגרוע מהוראות הסכם הרישיון.

5. אבטחת מידע ומערכות, שמירת מידע, העברת מידע וכוח אדם מטעם החברה

5.1. החברה תטמיע ותבטיח את קיומם של אמצעי אבטחת מידע טכנולוגיים וארגוניים מתאימים במערכות המידע המשמשות למתן השירותים ולעיבוד המידע האישי של הלקוח, לשם הגנה על הגישה למערכות, שלמות המידע וסודיותו, ומפני עיבוד ללא הרשאה או שלא כדין. מבלי לגרוע מן האמור, החברה מחזיקה בהסמכה לתקן ISO/IEC 27001 ולתקנים ISO/IEC 27017 ו-ISO/IEC 27018, ותמשיך להחזיקה בהסמכה לתקנים האמורים ו/או תקנים חלופיים לאבטחת מידע, לאורך כל תקופת מתן השירותים.

5.2. הרשאות גישה למידע האישי של הלקוח של כח האדם של החברה ו/או מי מטעמה ינתנו בהתאם לעיקרון של "צורך לדעת" ולנדרש לצורך אספקת השירותים. החברה תטמיע נהלי עבודה בקרב כוח האדם מטעמה התואמים את הוראות הסכם עיבוד המידע, ותוודא כי כוח האדם מטעמה בעל הגישה למידע האישי של הלקוח חתום על התחייבות לסודיות המחייבת את שמירת סודיות המידע ואת קיום ההתחייבויות הרלוונטיות לפי הסכם עיבוד המידע.

5.3. החברה תקיים הדרכות למורשי הגישה למידע האישי של הלקוח מטעמה בדבר הוראות חוקי הגנת הפרטיות ואבטחת מידע בהתאם לנדרש על פי חוקי הגנת הפרטיות.

5.4. החברה תשמור את המידע האישי של הלקוח בהפרדה לוגית ממידע של לקוחות אחרים של החברה ומהמידע הפנימי של החברה.

5.5. ככל שהמידע האישי של הלקוח יועבר מחוץ לגבולות ישראל, לרבות במסגרת אחסון או מתן גישה, החברה תבצע את העברת המידע בהתאם להוראות תקנות העברת מידע.

6. אירוע אבטחה

6.1. החברה תדווח ללקוח על אירוע אבטחה חמור הנוגע למידע האישי של הלקוח ללא דיחוי, ולכל היותר 24 שעות לאחר שנודע לחברה עליו. הדיווח יכלול, ככל שהדבר ידוע לחברה ובמידה סבירה בנסיבות העניין במועד הדיווח, את הפרטים הרלוונטיים הידועים לה בדבר אירוע האבטחה, נסיבותיו, והצעדים שננקטו.

6.2. החברה לא תגלה ו/או תפרסם ו/או תדווח על אירוע האבטחה ביחס למידע האישי של הלקוח ללא הסכמת הלקוח מראש ובכתב, אלא אם הדבר נדרש לפי הוראות הדין החל, ובמקרה כאמור תנקוט מאמץ סביר לעדכן את הלקוח.

7. סיוע ללקוח בבקשות מטעם נושאי מידע ורשויות

7.1. אם תתקבל אצל החברה פנייה או בקשה מטעם רשות מוסמכת ו/או מטעם נושא מידע ביחס למידע אישי של הלקוח, לרבות בקשה לעיון במידע האישי של הלקוח, לתיקונו או למחיקתו, החברה תעדכן את הלקוח על כך בתוך זמן סביר.

7.2. החברה תשתף פעולה עם הלקוח במידה סבירה, ככל שהדבר רלוונטי לפעולות עיבוד המידע האישי של הלקוח שהחברה מבצעת עבור הלקוח במסגרת הסכם עיבוד המידע, על מנת לסייע ללקוח לממש פניות של נושאי מידע, לרבות אפשרות לייצא את המידע האישי של הלקוח לצורך מימוש בקשות עיון ו/או מחיקת המידע האישי של הלקוח.

8. דיווח וביקורת

לבקשת הלקוח בכתב, החברה תדווח ללקוח, לכל היותר אחת לשנה קלנדרית, על אודות אופן ביצוע חובותיה לפי תקנות אבטחת מידע והסכם עיבוד המידע.

9. ביעור מידע, תוקף וסיום

9.1. החברה תמחק את המידע האישי של הלקוח, לרבות כל עותק של המידע, בכל פורמט ומדיה שהם, בהתאם למדיניות הלקוח שתוגדר ותועבר לחברה מראש ובכתב (וככל שזו לא הוגדרה, בהתאם לאמור בהסכם הרישיון), או בהתאם לבקשת הלקוח שתועבר לחברה מראש ובכתב בכל עת. על אף האמור לעיל, החברה תהיה רשאית לשמור עותק ממידע אישי של הלקוח ככל שנדרש לצורך עמידה בהוראות כל דין ו/או לצורך התגוננות מפני הליכים משפטיים, בהיקף ולמשך הזמן הנדרשים למטרות אלה, והכל תוך עמידה בהוראות הסכם עיבוד המידע. כמו כן, מחיקת מידע מגביהים תעשה בהתאם למדיניות תקופות המחיקה הנהוגה אצל החברה.

9.2. הסכם עיבוד המידע יעמוד בתוקף למשך המאוחר מבין (א) תקופת מתן השירותים; או (ב) כל עוד החברה מעבדת מידע אישי של הלקוח. החברה רשאית לעדכן את הסכם עיבוד המידע מעת לעת, והנוסח המעודכן ביותר שלו זמין בכתובת <https://voicy.co/dpa>.